

## Information über Zahlungsdienstleistungen der Oberbank für Kunden, die Verbraucher sind

Das vorliegende Dokument soll über die wesentlichen Punkte im Zusammenhang mit den angebotenen Zahlungsdienstleistungen der Oberbank informieren.

Allfällige vertragliche Vereinbarungen für die einzelnen Geschäftsbeziehungen („Rahmenverträge“) werden durch das vorliegende Dokument nicht ersetzt. Mit diesen Rahmenverträgen werden zwischen Kunden und der Oberbank auch die Wirksamkeit von allgemeinen und besonderen Geschäftsbedingungen vereinbart.

### Übersicht über das vorliegende Dokument:

- I. Informationen über die Oberbank**
  1. Daten der Bank, Erreichbarkeit, Aufsichtsbehörde
  2. Ombudsstelle und weitere Rechtsbehelfe
  3. Kommunikation
- II. Allgemeine Informationen für Geschäftsbeziehungen**
  1. Überblick über Zahlungsdienstleistungen
  2. Einzelzahlungen ohne Rahmenvertrag
  3. Rahmenverträge (insbesondere Zahlungskontovertrag)
- III. Abwicklung des Zahlungsverkehrs**
  1. Zahlungskonto (Girokonto)
  2. Arten von Zahlungsaufträgen
  3. Durchführung von Zahlungsaufträgen
  4. Haftung
  5. Fremdwährungstransaktionen
- IV. Zahlungsinstrumente**
  1. Debitkarte
  2. Kreditkarte (Oberbank Mastercard Kreditkarte)
  3. Internetbanking (Oberbank Kundenportal) und Oberbank App
  4. Sicherheit, Sorgfaltspflichten und Sperren

### I. Informationen über die Oberbank

#### 1. Daten der Bank, Erreichbarkeit, Aufsichtsbehörde

Oberbank AG  
Untere Donaulände 28, A-4020 Linz  
Telefonnummer: + 43 (0) 732/7802-0, Telefax: +43 (0) 732/7802-32140  
E-Mail: [office@oberbank.at](mailto:office@oberbank.at)  
[www.oberbank.at](http://www.oberbank.at)

Firmenbuch-Nummer: FN 79063 w, Firmenbuchgericht: Landesgericht Linz  
UID-Nummer: ATU 22852606; DVR-Nr.: 0019020; BIC: OBKLAT2L

Die Oberbank hat eine Konzession zur Erbringung von Bankdienstleistungen, die die Oberbank auch zu Zahlungsdienstleistungen für ihre Kunden berechtigt. Zuständige Aufsichtsbehörde ist die Österreichische Finanzmarktaufsicht (FMA), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien.

*Sperrhotlines auf einen Blick:  
(Näheres zu Sperren unter Punkt IV.4.d.)*

- *Debitkarte: 0800/20 48 800; Ausland +43 (0) 1/20 48 800;  
Selbstsperre im Internetbanking*
- *Kreditkarte (Oberbank Mastercard Kreditkarte): +43 (0) 1/20 44 24; Ausland +43 (0)  
1/20 44 240; Selbstsperre im Internetbanking*
- *Internetbanking: +43 (0) 732/7802-32128; per E-Mail: [eBanking@oberbank.at](mailto:eBanking@oberbank.at);  
Selbstsperre durch viermalige Fehleingabe der PIN*

## 2. Ombudsstelle und weitere Rechtsbehelfe

Bei Meinungsverschiedenheiten und Streitfragen zwischen Kunden und der Oberbank vermittelt die interne Ombudsstelle. Die Inanspruchnahme der Ombudsstelle ist für den Kunden kostenlos. Der Kunde kann mit der Oberbank schriftlich, per E-Mail, per Fax oder telefonisch in Kontakt treten:

Oberbank AG - Ombudsstelle, Untere Donaulände 28, A-4020 Linz

Telefonnummer: +43 (0) 732/7802-37280, -37248

Fax.: +43(0)732/37 555

E-Mail: [ombudsstelle@oberbank.at](mailto:ombudsstelle@oberbank.at)

<https://www.oberbank.at/ombudsstelle>

Darüber hinaus hat sich die Oberbank folgender externer, außergerichtlicher Streitschlichtungseinrichtung / Stelle zur alternativen Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten unterworfen:

Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft

Wiedner Hauptstraße 63, A-1045 Wien

Telefonnummer: +43 (0) 1/505 42 98

Fax: +43 (0) 1/505 44 74

E-Mail: [office@bankenschlichtung.at](mailto:office@bankenschlichtung.at)

[www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at)

Der Kunde kann auch die Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, A-1090 Wien, mit seiner Beschwerde befassen.

Für die Entscheidung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Kontoführung oder den Zahlungsdienstleistungen sind die ordentlichen Gerichte zuständig, die dabei österreichisches Recht anzuwenden haben. Zum Gerichtsstand siehe Z 21 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Oberbank.

## 3. Kommunikation

### a. Allgemeines

Beim Abschluss von Verträgen und im Verkehr mit ihren Kunden im Zusammenhang mit Zahlungsdienstleistungen bedient sich die Oberbank der deutschen Sprache.

Neben dem persönlichen Gespräch während der Öffnungszeiten der Geschäftsstellen stehen dem Kunden die in Punkt I.1. genannten Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit der Oberbank offen.

### b. Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen

Rechtlich relevante Korrespondenzen zwischen der Oberbank und ihren Kunden werden - soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde - schriftlich abgewickelt. Der Kunde kann Aufträge auch auf einer dafür von der Oberbank allenfalls bereitgehaltenen Vorrichtung zur elektronischen Erfassung der Unterschrift erteilen.

Für die Autorisierung von Zahlungsaufträgen sowie für Anzeigen und Informationen im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen wird die für die jeweilige Zahlungsdienstleistung vereinbarte Form der Kommunikation verwendet. Neben der schriftlichen Kommunikation (insbesondere per Brief oder über den Kontoauszug) kann mit dem Kunden insbesondere auch die Kommunikation mittels Internetbanking (Oberbank Kundenportal) und Oberbank App vereinbart werden.

Mit dem Ausdrucken eines Kontoauszugs durch den Kunden gelten die darauf mitgeteilten Informationen als zugestellt und allfällige Widerrufs- und Reklamationsfristen beginnen zu laufen.

Die gemäß § 8 Verbraucherzahlungskontogesetz (VZKG) zu erstellende Entgeltaufstellung wird die Oberbank jährlich sowie bei Beendigung des Rahmenvertrages in jeder Geschäftsstelle bereithalten. Diese Vereinbarung kann vom Kunden jederzeit widerrufen und eine Zusendung an seine Zustelladresse verlangt werden.

## II. Allgemeine Informationen für Geschäftsbeziehungen

### 1. Überblick über Zahlungsdienstleistungen

Die Oberbank bietet folgende Zahlungsdienstleistungen an:

- Führung von Zahlungskonten (Girokonten) - Näheres unter Punkt III.1.
- Abwicklung des Zahlungsverkehrs - Näheres unter Punkt III.2. - insbesondere in Form von:
  - Überweisungen (auch in Form von Daueraufträgen)
  - Einzügen aufgrund von Lastschriften
  - Zahlungskartengeschäft

Die Oberbank bietet folgende **Zahlungsinstrumente** an:

- Debitkarte - Näheres unter Punkt IV.1.
- Kreditkarte (Oberbank Mastercard Kreditkarte) - Näheres unter Punkt IV.2.
- Internetbanking (Oberbank Kundenportal) und Oberbank App - Näheres unter Punkt IV.3.

Der Kunde ist berechtigt, für die Auslösung eines Zahlungsauftrages einen Zahlungsauslösedienst und für die Mitteilung von Informationen über ein Zahlungskonto einen Kontoinformationsdienst zu nutzen, es sei denn, das Zahlungskonto ist nicht online zugänglich.

### 2. Einzelzahlungen ohne Rahmenvertrag

Einzelzahlungen ohne Rahmenvertrag werden von der Oberbank nur für Inlandsüberweisungen angeboten. Der Überweisungsbetrag muss vom Auftraggeber bar erlegt werden.

Für Einzelzahlungen ohne Rahmenvertrag sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Oberbank zu vereinbaren. Entgelte für Zahlungsdienstleistungen bei Einzelzahlungen ohne Rahmenvertrag sind auf der Webseite der Oberbank ([www.oberbank.at/preisangaben](http://www.oberbank.at/preisangaben)) ersichtlich und ebenfalls mit dem Kunden zu vereinbaren. Dies gilt auch für die Entgelte wegen Information über Nichtdurchführung eines Zahlungsauftrags und wegen Bemühungen um die Wiederbeschaffung eines fehlgeleiteten Überweisungsbetrages aufgrund eines vom Kunden fehlerhaft angegebenen Kundenidentifikators.

Die Oberbank kann die Annahme eines Zahlungsauftrages ohne Rahmenvertrag jederzeit ablehnen. Nach Annahme des Auftrages erfolgt die Durchführung von Einzelzahlungen ohne Rahmenvertrag bzw. deren Ablehnung grundsätzlich wie unter Punkt III.3. beschrieben.

### 3. Rahmenverträge (insbesondere Zahlungskontovertrag)

#### a. Vertragsabschluss

Zusammen mit dieser Information über Zahlungsdienstleistungen erhält der Kunde vor dem Abschluss eines Rahmenvertrages den Text des Vertrages und der allgemeinen und besonderen Geschäftsbedingungen ausgehändigt, die er bei Interesse an Zahlungsdienstleistungen der Oberbank mit dieser zu vereinbaren hat. Die jeweiligen Geschäftsbedingungen sind - sofern zwischen Oberbank und Kunden vereinbart - dann Teil der Rahmenverträge.

Der Kunde kann jederzeit während der Vertragslaufzeit der Rahmenverträge eine neuerliche kostenlose Vorlage dieser Information über Zahlungsdienstleistungen und der vereinbarten Verträge und Geschäftsbedingungen in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger verlangen.

#### b. Laufzeit und Kündigung von Rahmenverträgen

Rahmenverträge werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Kunde kann die Rahmenverträge jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat kostenlos kündigen.

Eine Kündigung ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist ist kostenlos, wenn sie aus Anlass von angebotenen Änderungen (z.B. Bedingungsänderungen) vor Inkrafttreten dieser Änderungen erfolgt. Ansonsten fällt für Kündigungen ohne Einhaltung der Kündigungsfrist ein Entgelt laut Konditionenblatt an.

Die Oberbank muss bei einer ordentlichen Kündigung eine Kündigungsfrist von 2 Monaten beachten. Die Kündigung muss in Papierform oder auf einem anderen vereinbarten dauerhaften Datenträger mitgeteilt werden.

Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes ist sowohl dem Kunden als auch der Oberbank eine Kündigung der gesamten Geschäftsverbindung oder einzelner Geschäftsbeziehungen jederzeit mit sofortiger Wirkung möglich.

## c. Entgelte und Zinsen

Die Oberbank vereinbart mit dem Kunden im Rahmenvertrag (insbesondere im Zahlungskontovertrag) die Entgelte für die vereinbarten Leistungen. Sofern Standardentgelte vereinbart werden, sind diese auf der Webseite der Oberbank ([www.oberbank.at/preisangaben](http://www.oberbank.at/preisangaben)) ersichtlich.

Vor Kontoeröffnung erhält der Kunde jene Teile des Aushanges ausgehändigt, welche die Preise und Konditionen für die von ihm gewünschten Produkte beinhalten. Dieses Konditionenblatt enthält auch die Entgelte für die Information über Nicht-Durchführung eines Zahlungsauftrags und für die Bemühungen um die Wiederbeschaffung eines wegen fehlerhafter Kundenidentifikatoren fehlgeleiteten Überweisungsbetrags; das Konditionenblatt wird Teil der vereinbarten Rahmenverträge.

Die im Rahmenvertrag für Guthaben vereinbarten Zinssätze sind ebenfalls dem Konditionenblatt zu entnehmen. Sofern mit dem Kunden eine Zinsanpassungsklausel vereinbart worden ist, erfolgt die Zinsanpassung anhand dieser.

## d. Änderungen von Rahmenverträgen, vereinbarten Bedingungen und Entgelten

Änderungen der Rahmenverträge (insbesondere des Zahlungskontovertrages), der mit dem Kunden vereinbarten Bedingungen, oder der Entgelte werden dem Kunden von der Oberbank spätestens 2 Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Inkrafttretens angeboten. Die betroffenen Bestimmungen und die vorgeschlagenen Änderungen werden in einer Gegenüberstellung dargestellt.

Das Änderungsangebot wird dem Kunden postalisch mitgeteilt, oder - wenn mit dem Kunden vereinbart - durch Bereitstellung im elektronischen Postfach seines Internetbanking. Über diese Bereitstellung wird der Kunde gesondert per Post informiert, oder - wenn mit dem Kunden vereinbart - mittels E-Mail an die von ihm in der Internetbanking-Vertrag bekannt gegebene E-Mail-Adresse für Alerting oder durch Push-Nachricht mittels Oberbank App.

Das Änderungsangebot, und im Falle der Bereitstellung im elektronischen Postfach auch die Information über diese Bereitstellung, haben dem Kunden spätestens 2 Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen zuzugehen.

Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn bei der Oberbank vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Inkrafttretens kein Widerspruch des Kunden einlangt. Darauf, und auf das Recht des Kunden, den Vertrag vor dem Inkrafttreten der Änderungen kostenlos fristlos zu kündigen, wird die Oberbank den Kunden im Änderungsangebot hinweisen.

Die Gegenüberstellung und die vollständige Fassung der neuen Bedingungen wird die Oberbank auch auf ihrer Webseite veröffentlichen. Eine schriftliche Fassung wird dem Kunden auf sein Verlangen in den Geschäftsstellen ausgehändigt oder postalisch übermittelt.

Änderungen der in Rahmenverträgen vereinbarten Leistungen der Oberbank sind zwischen Oberbank und Kunden individuell zu vereinbaren.

## III. Abwicklung des Zahlungsverkehrs

### 1. Zahlungskonto (Girokonto)

Ein Zahlungskonto dient der Abwicklung des bargeldlosen Zahlungsverkehrs und nicht der Anlage. Auf ihm werden täglich fällige Gelder verrechnet, alle Eingänge zu Gunsten und alle Ausgänge zu Lasten des Kontoinhabers gebucht. Der genaue Leistungsumfang des Zahlungskontos ergibt sich aus dem Kontovertrag.

### 2. Arten von Zahlungsaufträgen

- a. Überweisungen: Eine Überweisung ist die bargeldlose Übertragung eines bestimmten Betrages von einem Konto auf ein anderes in- oder ausländisches Konto beim gleichen oder bei einem anderen Kreditinstitut.

Der Überweisungsauftrag muss in den vereinbarten Formen erfolgen: unter Verwendung spezieller Überweisungsformulare, oder elektronisch im Internetbanking. Insbesondere muss der Kunde den Auftrag autorisieren (eigenhändige Unterschriftsleistung entsprechend der Berechtigung, Freigabe mit der Security App) und für ausreichende Deckung sorgen.

Für **Euro-Überweisungen** zugunsten eines Empfängers, dessen Konto innerhalb Österreichs oder eines anderen Staates des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR) geführt wird („SEPA-Überweisung“), hat der Kunde den Empfänger mit dessen International Bank Account Number (IBAN) zu bezeichnen.

Für Überweisungen in anderen **Währungen** an solche Empfänger ist der IBAN oder die Kontonummer des Empfängers anzugeben und zusätzlich der Bank Identifier Code (BIC) des Zahlungsdienstleisters des Empfängers.

Für Überweisungen nach außerhalb des **EWR** ist der Empfängername anzugeben und zusätzlich entweder dessen Kontonummer sowie Name, Bankleitzahl oder BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers, oder aber die IBAN des Empfängers und der BIC seines Zahlungsdienstleisters.

**Diese Angaben zu IBAN, IBAN/Kontonummer und BIC bzw. Name des Empfängers und Kontonummer/Name/Bankleitzahl/BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers stellen den „Kundenidentifikator“ des Empfängers dar, anhand dessen der Überweisungsauftrag ausgeführt wird. Darüber hinausgehende Angaben, insbesondere der Verwendungszweck, bleiben bei Ausführung der Überweisung seitens der Oberbank unbeachtet.**

Mit einem Dauerauftrag beauftragt der Kontoinhaber oder Zeichnungsberechtigte die Bank, Zahlungen gleicher Betragshöhe in regelmäßigen Zeitabständen oder zu vorab festgesetzten Terminen an denselben Empfänger zu leisten. Ein Dauerauftrag kann bis auf Widerruf gültig sein oder vom Kunden zeitlich befristet werden.

- b. Lastschriften: Eine Lastschrift dient dem Einzug wiederholt anfallender Geldforderungen unterschiedlicher Höhe durch den Zahlungsempfänger. Der Zahlungspflichtige erteilt dem Zahlungsempfänger die Ermächtigung („Mandat“), von seinem Konto einzuziehen.

Der Zahlungspflichtige kann gegenüber seiner Bank die Zustimmung für Lastschriften auf einen bestimmten Betrag oder eine bestimmte Periodizität oder beides begrenzen, sämtliche oder sämtliche von bestimmten Zahlungsempfängern veranlasste Lastschriften blockieren bzw. nur bestimmte Zahlungsempfänger zulassen. Der Zahlungspflichtige kann seine Zustimmung gegenüber der Bank jederzeit schriftlich widerrufen. Ein derartiger Widerruf wirkt ab dem seinem Eingang bei der Bank folgenden Geschäftstag.

**Die Ausführung von Lastschriften erfolgt aufgrund des IBAN, welchen die Bank des Zahlungsempfängers übermittelt. Darüber hinausgehende Angaben, insbesondere der Name des Kontoinhabers, bleiben bei der Ausführung der Lastschrift unbeachtet.**

- c. Zahlungskartengeschäft: Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Debit- oder Kreditkarte (Näheres unter Punkt IV.1. und IV.2.).

### 3. Durchführung von Zahlungsaufträgen

#### a. Autorisierung und Widerruf

Ein Zahlungsauftrag gilt für die Oberbank nur dann als autorisiert, wenn der Kunde in der vereinbarten Form und unter Verwendung eines dafür vereinbarten Zahlungsinstruments zugestimmt hat.

Gerichtliche oder behördliche Aufträge können diese Zustimmung ersetzen.

Die Zustimmung kann vom Kunden widerrufen werden, bis der Zahlungsauftrag bei der Oberbank oder beim - vom Kunden beauftragten - Zahlungsauslösedienstleister eingegangen ist. Ist ein Ausführungsdatum in der Zukunft vereinbart (Terminaufträge), so kann die Zustimmung bis zum Ende des vor Ausführungsdatum liegenden Geschäftstages widerrufen werden.

Lastschriften können spätestens einen Geschäftstag vor dem vereinbarten Belastungstag widerrufen werden.

## b. Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen und Ausführungsfrist

Ein Zahlungsauftrag gilt als eingegangen, wenn er alle vereinbarten Voraussetzungen, insbesondere ausreichende Deckung, erfüllt und bei der Oberbank an einem Geschäftstag bis zu dem aus der nachstehenden Aufstellung ersichtlichen Zeitpunkt einlangt. Langt ein Auftrag nach diesen Zeiten oder nicht an einem Geschäftstag ein, so gilt er erst als am nächsten Geschäftstag eingegangen.

Geschäftstag ist jeder Tag, an dem die Oberbank den für die Ausführung von Zahlungsvorgängen erforderlichen Geschäftsbetrieb unterhält (Montag bis Freitag, ausgenommen Feiertage, 24.12. und Karfreitag).

Elektronische Aufträge	
SEPA-Überweisung	16:30
SEPA-Überweisung eilig	16:30
Auslandsüberweisung in Fremdwährung mit Konvertierung	11:15
Auslandsüberweisung in EUR und in Fremdwährung ohne Konvertierung (USD, CAD, CHF, GBP, HUF, CZK)	15:00
Überweisungen SB-Scanner	
Überweisung (Zahlungsanweisung)	15:00
Auslandsüberweisung in EUR	15:00
Auslandsüberweisung in Fremdwährung	10:30
Beleghafte Aufträge Schalter	
Überweisung	(1 Tag Postlauf)
Auslandsüberweisung in EUR	Ende Öffnungszeit
Auslandsüberweisung in Fremdwährung	Ende Öffnungszeit
Kassa-Bargeschäft	
Auszahlung	Ende Öffnungszeit
Einzahlung	Ende Öffnungszeit
SB-Bargeschäft	
Auszahlung	17:00
Einzahlung	
• reine Noteneinzahlung	17:00
• Münzeinzahler und kombinierte Münz/Noteneinzahler	16:30

Die Oberbank stellt sicher, dass nach dem Eingangszeitpunkt der Betrag spätestens am Ende des folgenden Geschäftstags (bei in Papierform ausgelösten Zahlungsvorgängen am Ende des zweitfolgenden Geschäftstags) beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers einlangt.

Dies gilt für Zahlungsvorgänge in Euro, sowie für Zahlungsvorgänge, bei denen Euro-Beträge auf ein Konto in einem nicht dem Euro-Währungsgebiet angehörenden Staat des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR) überwiesen werden und dort die Währungsumrechnung durchgeführt wird. Für andere Zahlungsvorgänge innerhalb des EWR beträgt die Ausführungsfrist höchstens vier Geschäftstage.

**Hinweis:** Die oben angegebenen Zeitpunkte orientieren sich an den durchschnittlichen Öffnungszeiten der Geschäftsstellen. Je nach Geschäftsstelle und Wochentag können sich Abweichungen ergeben. Davon unabhängig können in den Geschäftsstellen individuell vereinbarte Beratungstermine gebucht werden.

## c. Ablehnung von Zahlungsaufträgen

Die Oberbank kann die Ausführung eines autorisierten Zahlungsauftrages nur ablehnen,

- wenn dieser nicht alle in den Rahmenverträgen und in den Geschäftsbedingungen festgelegten Voraussetzungen erfüllt: insbesondere wenn es an der ausreichenden Deckung durch ein Kontoguthaben oder eingeräumte Kontoüberziehung fehlt oder wenn erforderliche Angaben, wie z.B. die Kundenidentifikatoren, fehlen; oder
- wenn die Ausführung gegen gesetzliche/behördliche/gerichtliche Anordnungen verstoßen würde; oder
- wenn ein begründeter Verdacht besteht, dass die Ausführung eine strafbare Handlung darstellen würde.

Der Kunde wird über eine Ablehnung und eine mögliche Berichtigung des Auftrages spätestens innerhalb der Ausführungsfristen (siehe Punkt III.3.b.) informiert, soweit dies nicht einen Verstoß gegen gesetzliche/behördliche/gerichtliche Vorgaben bedeuten würde.

## Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen, Entgeltaufstellung

Die Oberbank wird dem Kunden unmittelbar nach Durchführung einer Zahlungstransaktion nachfolgende Informationen auf dem vereinbarten Kommunikationsweg (insbesondere auf dem Kontoauszug) zur Verfügung stellen:

- Referenz zur Identifizierung des Zahlungsvorganges, sowie gegebenenfalls Angaben zum Zahlungsempfänger bzw. Zahler
- Betrag in der Währung der Belastung/Gutschrift am Zahlungskonto des Kunden, oder in der Währung des Zahlungsauftrags
- gegebenenfalls Entgelte und deren Aufschlüsselung
- gegebenenfalls Wechselkurs
- Wertstellungsdatum der Belastung/Gutschrift oder Datum des Einganges des Zahlungsauftrages

Der Kunde kann verlangen, dass der Kontoauszug einmal monatlich kostenlos so zugänglich gemacht wird, dass er diesen unverändert aufbewahren und reproduzieren kann. Der Kunde kann auch eine monatliche Übermittlung per Post verlangen (kostenpflichtig).

## 4. Haftung

### a. Haftung der Oberbank für nicht erfolgte oder fehlerhafte Ausführung von Zahlungsaufträgen

Die Oberbank haftet ihrem Kunden für Zahlungsdienste innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR),

- wenn der Zahlungsvorgang vom Zahler direkt ausgelöst wird, für die ordnungsgemäße Ausführung des Zahlungsvorganges bis zum Eingang beim Zahlungsdienstleister des Empfängers,
- wenn der Zahlungsvorgang vom Zahlungsempfänger oder über diesen ausgelöst wird, für die ordnungsgemäße Übermittlung des Zahlungsauftrages an den Zahlungsdienstleister des Zahlers,
- in beiden Fällen für alle von ihr zu verantwortenden Entgelte und Zinsen, die dem Kunden infolge der nicht erfolgten, fehlerhaften oder verspäteten Ausführung des Zahlungsvorgangs in Rechnung gestellt werden.

Bei Zahlungsaufträgen zugunsten von Empfängerkonten, die bei Instituten außerhalb des EWR geführt werden, ist die Oberbank verpflichtet, für die raschestmögliche Bearbeitung des Zahlungsauftrags Sorge zu tragen und hierfür - sofern vom Kunden nicht vorgegeben - geeignete weitere Zahlungsdienstleister einzuschalten.

Ab dem Eingang des Betrages beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers haftet dieser seinem Kunden gegenüber für die ordnungsgemäße weitere Ausführung des Zahlungsvorganges.

### b. Vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge

Die Oberbank wird den Betrag eines nicht autorisierten Zahlungsvorgangs unverzüglich erstatten, nachdem sie von dem Zahlungsvorgang Kenntnis erhalten hat oder dieser ihr angezeigt wurde. Die Oberbank wird den erstatteten Betrag zum Datum der Kontobelastung wertstellen und überhaupt das belastete Zahlungskonto wieder auf den Stand zu bringen, auf dem es sich ohne den nicht autorisierten Zahlungsvorgang befunden hätte. Dies gilt auch, wenn der nicht autorisierte Zahlungsvorgang über einen Zahlungsauslösedienstleister ausgelöst wurde.

Der Kunde soll die Oberbank unverzüglich unterrichten, wenn er einen nicht autorisierten Zahlungsvorgang festgestellt hat, spätestens aber 13 Monate nach dem Belastungstag. Diese Befristung gilt nicht, falls die Oberbank ihre Informationspflichten zu einzelnen Zahlungsvorgängen (siehe Punkt III.3.d.) verletzt hat. Unabhängig von diesem Berichtigungsanspruch können im Einzelfall auch weitere Ansprüche bestehen.

### c. Haftung des Kunden bei nicht autorisierten Zahlungsvorgängen

Wurde für die nicht autorisierte Zahlung ein verlorenes/gestohlenen Zahlungsinstrument benutzt oder ein Zahlungsinstrument missbräuchlich verwendet, so ist der Kunde zum Ersatz des gesamten der Oberbank entstandenen Schadens verpflichtet, wenn er den Schadenseintritt betrügerisch ermöglicht hat, oder wenn er seine Sorgfaltspflichten (siehe Punkt IV.4.c.) vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt hat.

Ist dem Kunden eine Sorgfaltswidrigkeit unterlaufen, die auch bei einem durchschnittlich sorgfältigen Menschen nicht immer auszuschließen ist (leichte Fahrlässigkeit), so ist seine Haftung auf EUR 50,- beschränkt. Keine Haftung trifft den nur leicht fahrlässigen Kunden, wenn der Verlust/Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstruments für den Kunden vor einer Zahlung nicht bemerkbar war, oder wenn der Verlust durch einen Angestellten der Oberbank oder einer zurechenbaren Stelle verursacht wurde.

Bei der Beurteilung der Fahrlässigkeit und einer eventuellen Schadensteilung werden insbesondere die Umstände des Verlustes/Diebstahls/Missbrauchs und die Art der Sicherheitsmerkmale berücksichtigt.

Außer bei betrügerischer Absicht des Kunden haftet er nicht für Zahlungsvorgänge, die nach einem Sperrauftrag erfolgt sind, wenn die Bank keine Sperrmöglichkeit zur Verfügung stellt, oder wenn die Bank keine starke Kundenauthentifizierung verlangt.

## **d. Erstattung eines durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorgangs (Lastschrift)**

Wurde vom Konto des Kunden eine Lastschrift abgebucht, so kann der Kunden binnen 8 Wochen ab Belastungsdatum die Rückbuchung verlangen.

War die Lastschrift vom Kunden nicht autorisiert, so kann er die Erstattung gemäß Punkt III.4.b. verlangen.

## **5. Fremdwährungstransaktionen**

Unverzüglich nach Durchführung einer Transaktion mit Währungsumrechnung erhält der Karteninhaber eine Mitteilung in sein elektronische Postfach, die das gesamte Währungsumrechnungsentgelt als prozentualen Aufschlag auf den Euro-Referenzwechsellkurs der Europäischen Zentralbank zum Zeitpunkt der Autorisierung dieser Transaktion enthält. Voraussetzung dafür ist ein aufrechter Zugang zum Internetbanking (Oberbank Kundenportal) sowie eine Vereinbarung für die Zustellung von Nachrichten in das elektronische Postfach. Darüber hinaus werden dieselben Informationen nach Ablauf eines Monats, in dem zumindest eine Transaktion mit Währungsumrechnung vom Karteninhaber durchgeführt wurde, noch einmal am Kontoauszug angedruckt. Diese Nachrichten können jederzeit durch Mitteilung an die Oberbank deaktiviert werden.

### **a. Umrechnung von Fremdwährungstransaktionen mit der Debitkarte**

Bei Bargeldbehebungen oder bargeldlosen Zahlungen im Ausland wird die Fremdwährung bei zum Euro fixierten nationalen Währungseinheiten zum jeweiligen Fixkurs umgerechnet.

Bei Währungen von Staaten, die nicht Mitgliedstaaten der Europäischen Währungsunion sind, wird zum Oberbank AustroFX-Fremdwährungskurs umgerechnet. Dieser Kurs kann bei der Oberbank erfragt oder auf der Webseite der PSA Payment Services Austria GmbH ([www.psa.at](http://www.psa.at)) eingesehen werden und wird wie folgt ermittelt:

Als Basis dienen die - auf der von TeleTrader Software GmbH betriebenen Internetseite [www.austrofx.at](http://www.austrofx.at) öffentlich zugänglich gemachten - Devisenverkaufskurse von inländischen und ausländischen Kreditinstituten. Aus dem Mittelwert aller zu einer Fremdwährung gegenübergestellten Devisenverkaufskurse (mindestens 5 Kurse, ohne Oberbank Kurs) wird der in Rechnung gestellte Oberbank AustroFX-Fremdwährungskurs gebildet.

Stehen weniger Kurse zur Verfügung, so kommt der Referenzwechsellkurs von OANDA Corporation zur Anwendung (auf [www.psa.at](http://www.psa.at) ersichtlich). Dieser Kurs ist ein Durchschnittswert für den globalen Devisenmarkt aus häufig aktualisierten Quellen, einschließlich der Devisenhandelsplattform OANDA fxTrade, führenden Marktdatenanbietern und beitragenden Finanzinstituten. Wenn möglich, wird der Durchschnitt der Preise in den letzten 24 Stunden verwendet, um die Rate jeden Tag um 22:00 UTC (Coordinated Universal Time) zu aktualisieren.

Kurstag für die Umrechnung ist der Tag, an dem die PSA Payment Services Austria GmbH, über die diese Zahlungen abgewickelt werden, die Belastung erhält. Kurs und Kursdatum werden dem Kontoinhaber im Kontoauszug bekannt gegeben.

### **b. Umrechnung von Fremdwährungstransaktionen mit der Kreditkarte (Oberbank Mastercard Kreditkarte)**

Die Rechnungslegung erfolgt in Euro, das Konto wird in Euro belastet. Für Kartenumsätze in Euro außerhalb der Staaten der Euro-Zone sowie Kartenumsätze in einer anderen Währung wird die Oberbank ein Manipulationsentgelt laut Konditionenblatt in Rechnung stellen.

Die Abrechnung von Kreditkartenumsätzen (Bargeldbezüge bzw. bargeldlose Zahlungen) in anderer Währung als Euro wird auf dem angegebenen Konto immer in Euro gebucht. Für die Umrechnung der Umsätze zieht die Oberbank den Referenzwechsellkurs von Mastercard heran. Dieser wird auf Basis verschiedener Großhandelskurse aus internationalen Quellen (wie z. B. Bloomberg, Reuters) oder staatlich festgelegten Kursen gebildet. Unter [www.mastercard.com/global/currencyconversion/](http://www.mastercard.com/global/currencyconversion/) können die Referenzwechsellkurse abgefragt werden. Zusätzlich kann auf <https://www.psa.at/kursinfokreditkarten> als Vergleichswert der prozentuelle Aufschlag der Fremdwährungsumrechnung auf den letzten Euro-Referenzwechsellkurs der EZB abgefragt werden. Die für die Berechnung notwendigen Verkaufsabschlüsse sind der Webseite [www.oberbank.at/kreditkarten](http://www.oberbank.at/kreditkarten) zu entnehmen.



## c. Umrechnung von Fremdwährungen außerhalb des Zahlungskartengeschäfts

Bei sonstigen Zahlungsdienstleistungen werden Fremdwährungsbeträge anhand des aktuellen marktkonformen Devisenkurses im Durchführungszeitpunkt gekauft oder verkauft. Die Fremdwährungskonvertierungen werden dazu gesammelt am freien Markt gehandelt.

Spätestmöglicher Eingangszeitpunkt für Fremdwährungsaufträge ist grundsätzlich 11:15 Uhr (siehe auch Punkt III.3.b.). Der erzielte Kurs, mit dem die Kundenaufträge abgerechnet werden, wird spätestens um 13:15 Uhr veröffentlicht und kann auf der Oberbank Webseite eingesehen oder in jeder Filiale erfragt werden. Der Kurs kann daher bei Auftragserteilung noch nicht bekannt gegeben werden. Weitere Entgelte sind dem Konditionenblatt zu entnehmen.

## IV. Zahlungsinstrumente

Für die Ausstellung eines Zahlungsinstrumentes ist eine gesonderte Vereinbarung zwischen Oberbank und Kunde erforderlich. Diese Vereinbarung umfasst auch die Sonderbedingungen für das jeweilige Zahlungsinstrument.

### 1. Debitkarte

Mit der Debitkarte kann der Kunde - soweit vereinbart - Bargeld beheben, Bargeld auf eigene Konten einzahlen, Kontoabfragen tätigen, Überweisungen vom eigenen Konto beauftragen, sowie bargeldlos bezahlen. Mit der Vereinbarung über die Debitkarte werden insbesondere auch Limite für die verschiedenen Verwendungen festgelegt.

Die Autorisierung erfolgt mittels Vorlage der Karte (z.B. Einstecken) und Eingabe des persönlichen Codes (PIN).

Die Behebung von Bargeld ist an gekennzeichneten Geldausgabeautomaten im In- und Ausland, sowie an Selbstbedienungsgeräten der Oberbank, mit Debitkarte und PIN möglich und mit dem vereinbarten Limit beschränkt.

Die Einzahlung auf eigene Konten bis zum Maximalbetrag, die Kontoabfrage und die Beauftragung von Überweisungen ist ebenfalls an Selbstbedienungsgeräten der Oberbank möglich.

Bargeldlose Zahlungen können an gekennzeichneten POS-Kassen („Point-of-Sale“) mit Debitkarte und PIN bis zum vereinbarten Limit getätigt werden. Einzelzahlungen bis zum Betrag von EUR 25,-\* können auch ohne Eingabe der PIN erfolgen, wobei spätestens nach Erreichen einer Summe von EUR 125,- wieder eine PIN gefordert wird. Mit dem „Kontaktlos“-Symbol gekennzeichnete POS-Kassen erlauben auch bargeldlose Zahlungen durch bloßes Hinhalten der Karte.

Die Debit-Karte kann auch als digitales Abbild in einer Wallet auf einem mobilen Endgerät verwendet werden.

Die „ZOIN“-Funktion ermöglicht dem Kunden das Senden von Geldbeträgen über ein mobiles Endgerät unter Verwendung der (für ZOIN registrierten) Mobiltelefonnummer des Empfängers oder dessen Kartenummer bzw. das Empfangen von Geldbeträgen.

Ebenso kann der Kunde Leistungen im Fernabsatz beziehen - diese Möglichkeit ist unter IV. 2. Kreditkarte näher erklärt.

### 2. Kreditkarte (Oberbank Mastercard Kreditkarte)

Mit der Kreditkarte kann der Kunde Leistungen von Vertragsunternehmen der jeweiligen Kreditkartenorganisation - auch über gekennzeichnete Selbstbedienungseinrichtungen - ohne Barzahlung in Anspruch nehmen, sowie Bargeld beziehen. Der Kunde kann mit der Kreditkarte derartige Leistungen auch bargeldlos bezahlen.

Die Autorisierung erfolgt mittels Vorlage der Karte (z.B. Einstecken) und Eingabe des persönlichen Codes (z.B. PIN). Einzelzahlungen bis zum Betrag von EUR 25,-\* können auch ohne Eingabe der PIN erfolgen, wobei spätestens nach Erreichen einer Summe von EUR 125,- wieder eine PIN gefordert wird. Mit dem „Kontaktlos“-Symbol gekennzeichnete Karten erlauben auch Zahlungen durch bloßes Hinhalten der Karte.

*\* Aus Gründen des Gesundheitsschutzes in Zusammenhang mit der Corona-Krise ist das Einzeltransaktionslimit bei kontaktlosen Zahlungen derzeit auf 50,- Euro erhöht. Die Maßnahme ist zeitlich begrenzt.*

Ebenso kann der Kunde im Fernabsatz über schriftliche oder telefonische Bestellungen, im Internet oder unter Zuhilfenahme eines mobilen Endgerätes (eCommerce, mCommerce) Leistungen ohne Barzahlung beziehen, soweit es das jeweilige Vertragsunternehmen ermöglicht. Dabei wird die Zahlung ohne Kartenvorlage durch Verwendung des Mastercard Identity Check Verfahrens angewiesen. Details zum Mastercard Identity Check Verfahren: <https://www.oberbank.at/kreditkarten>.

Der Kunde erhält zu Beginn jedes Monats eine Umsatznachricht über alle Umsätze, die er im Vormonat mit der Kreditkarte getätigt hat. Diese Umsätze werden zehn Arbeitstage nach der Umsatznachricht vom vereinbarten Konto abgebucht.

### 3. Internetbanking (Oberbank Kundenportal) und Oberbank App

Mit dem Internetbanking (Oberbank Kundenportal) und der Oberbank App kann jederzeit via Internet der Kontostand abgefragt und können Überweisungen beauftragt werden.

Der Zugriff auf Konten ist ausschließlich mit persönlichen Identifikationsmerkmalen (Banking-Nummer und geheimer PIN) möglich. Für das Internetbanking und die Oberbank App können dieselben Identifikationsmerkmale verwendet werden. Die Freigabe von Überweisungen und Aufträgen erfolgt mittels Security App.

Die aktuellen technischen Voraussetzungen für die Nutzung des Internetbankings und der Oberbank App sind auf [www.oberbank.at/kundenportal](http://www.oberbank.at/kundenportal), [www.oberbank.at/oberbank-app](http://www.oberbank.at/oberbank-app) und [www.oberbank.at/security-app](http://www.oberbank.at/security-app) veröffentlicht.

### 4. Sicherheit, Sorgfaltspflichten und Sperren

#### a. Allgemeine Sicherheitshinweise für alle Zahlungsinstrumenten

**Die Oberbank versendet grundsätzlich keine E-Mails, in denen Kunden aufgefordert werden, vertrauliche Zugangs- und Transaktionsinformationen (Banking-Nummer, PIN) preiszugeben. Bei dieser Art von E-Mails handelt es sich immer um Betrugsversuche.**

**Im Falle vermuteten oder tatsächlichen Betrugs betreffend Debitkarte, Kreditkarte (Oberbank Mastercard Kreditkarte) oder Internetbanking (Oberbank Kundenportal) bzw. Oberbank App wird die Oberbank den betroffenen Kunden im Sinne einer raschen Lösung telefonisch kontaktieren. Auch in diesem Fall wird die Oberbank ihre Kunden niemals telefonisch, per SMS, per E-Mail, schriftlich oder in anderer Form zur Bekanntgabe Ihrer Zugangsdaten auffordern.**

In regelmäßigen Abständen, aber auch anlassbezogen, wird der Kunde beim Einstieg in das Internetbanking über Sicherheitsrisiken, Schutzmaßnahmen und aktuelle Betrugsszenarien informiert. Diese Hinweise zur Sicherheit sind auch auf [www.oberbank.at](http://www.oberbank.at) zu finden. Für Sicherheitsfragen im Zusammenhang mit Zahlungsdiensten steht weiters die Electronic Banking Hotline (siehe Punkt IV.4.d.) zur Verfügung.

#### b. Besondere Sicherheitshinweise für das Internetbanking

Vor Freigabe von Aufträgen hat der Kunde alle eingegebenen Daten auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen. Die Datenfreigabe darf nur erfolgen, wenn eine sichere Verbindung zu <https://www.banking-oberbank.at/> besteht (ausgenommen Online-Überweisungen).

**Sollte beim Anmeldevorgang die URL nicht mit "https://www.banking-oberbank.at/" beginnen oder sollte vom Browser das Schloss-Symbol als Zeichen für eine verschlüsselte Übertragung der Daten nicht angezeigt werden (ausgenommen Online-Überweisungen), sind das Hinweise darauf, dass sich der Kunde nicht auf der Webseite der Oberbank befindet.**

**Es besteht die Gefahr, dass es sich um eine von Unbekannten eingerichtete Webseite handelt mit dem Zweck, dem Teilnehmer dessen persönliche Identifikationsmerkmale herauszulocken (Phishing). In diesem Fall empfiehlt die Oberbank, den Anmeldevorgang abubrechen und - sofern bereits Identifikationsmerkmale eingegeben wurden - unverzüglich die Electronic Banking Hotline (siehe Punkt IV.4.d.) zu verständigen.**

## c. Sorgfaltspflichten des Kunden

**Der Kunde hat seine persönlichen Identifikationsmerkmale vor unbefugten Zugriffen zu schützen.** Der Kunde hat seine Karten sorgfältig zu verwahren und darf sie nicht an dritte Personen weitergeben.

Die persönlichen Identifikationsmerkmale (z.B. Code, Banking-Nummer, PIN) müssen geheim gehalten werden. Der Kunde muss dafür sorgen, dass unbefugte Dritte keinen Zugriff auf alle für die Autorisierung notwendigen Geräte (z.B. Mobiltelefon) haben und die persönlichen Identifikationsmerkmale nicht ausspähen können, insbesondere auch bei Benutzung von Karten und Codes.

Teilt der Kunde seine persönlichen Identifikationsmerkmale einem Kontoinformationsdienstleister und Zahlungsauslösedienstleister im Rahmen eines Auftrags mit, so stellt dies keinen Sorgfaltsverstoß dar.

Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass sich die von ihm verwendeten Geräte (z.B. PC, Tablet, Smartphone), Systeme und Anwendungen in technisch einwandfreiem Zustand befinden und auch sicherheitstechnisch geschützt sind.

Im Fall von Verlust, Diebstahl, missbräuchlicher Verwendung oder sonstiger nicht autorisierter Nutzung des Zahlungsinstrumentes ist der Kunde verpflichtet, die Oberbank unverzüglich nach Kenntnis zu benachrichtigen. Diese Verlustanzeige ist kostenlos. Weiters wird eine polizeiliche Anzeige empfohlen.

## d. Sperre von Zahlungsinstrumenten durch den Kunden

Sperren mittels Internetbanking (Oberbank Kundenportal) und Oberbank App werden sofort wirksam. Eine beauftragte Sperre wird unmittelbar mit Einlangen des Sperrauftrags wirksam.

Eine Sperre der **Debitkarte** kann wie folgt veranlasst werden:

- jederzeit über die Sperrhotlines, die auch bei jedem Kreditinstitut erfragt werden können:
  - *Debitkarte: 0800/20 48 800; Ausland +43 (0) 1/20 48 800;*
- **jederzeitige Selbstsperre im Internetbanking**
- zu den Öffnungszeiten der Oberbank persönlich, schriftlich oder telefonisch

Die Sperre einer Debitkarte ohne Angabe der Kartenfolgenummer bewirkt bis auf weiteres die Sperre aller zum Konto ausgegebenen Debitkarten.

Eine Sperre der **Kreditkarte** (Oberbank Mastercard Kreditkarte) kann wie folgt veranlasst werden:

- jederzeit über die Sperrhotline, die auch bei jedem Kreditinstitut erfragt werden kann:
  - *Kreditkarte (Oberbank Mastercard Kreditkarte): +43 (0) 1/20 44 24;*  
*Ausland +43 (0) 1/20 44 240*
- **jederzeitige Selbstsperre im Internetbanking**
- zu den Öffnungszeiten der Oberbank persönlich, schriftlich oder telefonisch

Für die Sperre der Kreditkarte ist die 16-stellige Kreditkartennummer anzugeben.

Eine Sperre des **Internetbanking** bzw. der Oberbank App kann wie folgt veranlasst werden:

- **jederzeitige Selbstsperre durch viermalige Fehleingabe der PIN**
- über die Electronic Banking Hotline von Montag bis Sonntag, von 0-24 Uhr:
  - *Internetbanking: +43 (0) 732/7802-32128*
  - *per E-Mail: [eBanking@oberbank.at](mailto:eBanking@oberbank.at)*
- zu den Öffnungszeiten der Oberbank persönlich, schriftlich oder telefonisch

## **e.Sperre von Zahlungsinstrumenten durch die Oberbank**

Die Oberbank ist berechtigt, ausgegebene Zahlungsinstrumente bzw. die Banking-Nummer für das Internetbanking zu sperren, wenn die Sicherheit des Zahlungsinstruments es erfordert bzw. der Verdacht einer nicht autorisierten bzw. betrügerischen Verwendung besteht. Ebenso ist eine Sperre möglich, wenn ein Kunde seinen Überziehungsrahmen oder seine eingeräumte Kontoüberziehung überschreitet und ein beträchtlich erhöhtes Risiko besteht, dass der Kunde seinen Zahlungspflichten nicht nachkommen kann.

Einem Kontoinformationsdienstleister oder einem Zahlungsauslösedienstleister kann der Zugang verweigert werden, wenn objektive und gebührend nachgewiesene Gründe im Zusammenhang mit einem nicht autorisierten oder betrügerischen Zugang des Dienstleisters vorliegen.

Die Oberbank wird den Kunden von der Sperre bzw. Zugangsverweigerung und den Gründen dafür in der vereinbarten Form informieren, wenn möglich im Vorhinein, spätestens aber unverzüglich danach. Keine Information erfolgt bei entsprechender gesetzlicher/behördlicher/gerichtlicher Anordnung.

Nach Wegfall der Gründe wird die Sperre bzw. Zugangsverweigerung aufgehoben oder, falls nötig, das Zahlungsinstrument durch ein neues ersetzt.